



भारत का राजपत्र The Gazette of India

असाधारण

EXTRAORDINARY

भाग III—खण्ड 4

PART III—Section 4

प्राधिकार से प्रकाशित

PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 128]

नई दिल्ली, सोमवार, मई 14, 2012/वैशाख 24, 1934

No. 128]

NEW DELHI, MONDAY, MAY 14, 2012/VAISAKHA 24, 1934

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

अधिसूचना

नई दिल्ली, 14 मई, 2012

फा. सं. 16-3/2012-बी एंड सीएस.— भारत सरकार, संचार और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय (दूरसंचार विभाग) की अधिसूचना संख्या 39 जो,—

(ए) भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 की धारा 2 की उप-धारा (1) के खंड (के) के परंतुक तथा धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (डी) के अंतर्गत केंद्र सरकार को प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए जारी की गई थी, तथा

(बी) भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में दिनांक 09 जनवरी, 2004 की अधिसूचना सं० एस.ओ. 44 (ई) तथा 45(ई) के तहत प्रकाशित हुई थी,

के साथ पठित भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) की धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (बी) के उप-खंड (i) और (v) के साथ पठित धारा 36 द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण एतद्वारा निम्नलिखित विनियम बनाता है, अर्थात्—

उपभोक्ता शिकायत निवारण

(डिजिटल एड्रसेबल केबल टीवी प्रणाली) विनियम, 2012

(2012 का 13)

अध्याय I

प्रारंभिक

1. संक्षिप्त नाम, प्रारंभ और अनुप्रयोग:.....(1) इन विनियमों को "उपभोक्ता शिकायत निवारण (डिजिटल एड्रेसेबल केबल टीवी प्रणाली) विनियम, 2012 (2012 का 13) कहा जाएगा।

(2) ये, इनके सरकारी राजपत्र में प्रकाशन की तारीख से लागू होंगे।

2. परिभाषाएं:..... इन विनियमों में, जब तक कि संदर्भ से अन्यथा अपेक्षित न हो,—

(ए) "अधिनियम" से आशय है, भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24);

(बी) "प्राधिकरण" से आशय है, भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) की धारा 3 की उप धारा (1) के अन्तर्गत स्थापित भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण;

(सी) "केबल ऑपरेटर" से आशय है, ऐसा व्यक्ति जो केबल टेलीविजन नेटवर्क के माध्यम से केबल सेवा मुहैया कराता है अथवा नियंत्रित करता है या केबल टेलीविजन नेटवर्क के प्रबंधन एवं प्रचालन के लिए उत्तरदायी है और निर्धारित पात्रता के मानदण्डों को पूरा करता है;

(डी) "शिकायत केन्द्र" से आशय है, मल्टी सिस्टम ऑपरेटर या उन के संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, द्वारा विनियम 3 के तहत स्थापित सुविधा;

(ई) "उपभोक्ता" से आशय, मल्टी सिस्टम ऑपरेटर या उसके संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, के उपभोक्ता से है, जिस पर ये विनियम लागू होते हैं तथा इसमें उसके ग्राहक और उपभोक्ता सम्मिलित हैं;

- (एफ) "उपभोक्ता सहायता नंबर" से आशय, मल्टी सिस्टम ऑपरेटर या उसके संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, द्वारा शिकायत केन्द्र से संपर्क करने के लिए अलग से रखे गए टेलीफोन नम्बर से है;
- (जी) "मल्टी सिस्टम ऑपरेटर" से आशय, ऐसे केबल ऑपरेटर से है, जिसे केबल टेलीविजन नेटवर्क (संशोधन) नियमावली 2012 के नियम 8 द्वारा यथासंशोधित केबल टेलीविजन नेटवर्क नियमावली, 1994 के नियम 11 के अंतर्गत पंजीकरण प्रदान किया गया है और जो किसी प्रसारक या उसकी प्राधिकृत एजेंसियों से कार्यक्रम सेवाएं प्राप्त करता है और इन्हें या तो मल्टीपल सब्सक्राइबर्स द्वारा सीधे प्राप्त करने के लिए एक या अधिक स्थानीय केबल ऑपरेटरों के माध्यम से, पुनः प्रसारित करता है अथवा अपनी स्वयं की कार्यक्रम सेवा को प्रसारित करता है और इसमें उसकी प्राधिकृत वितरण एजेंसियां शामिल है, चाहे उन्हें किसी भी नाम से पुकारा जाए;
- (एच) "नोडल अधिकारी" से आशय है, मल्टी सिस्टम ऑपरेटर या उसके संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, द्वारा इन विनियमों के विनियम 8 के अंतर्गत नियुक्त अथवा मनोनीत अधिकारी;
- (आई) "विनियम" से आशय है, उपभोक्ता शिकायत निवारण (डिजिटल एंज्रसेबल केबल टीवी प्रणाली) विनियम, 2012(2012 का 13) ;
- (जे) "प्रणाली (सिस्टम)" से आशय है, विनियम 5 के उप विनियम (1) के अंतर्गत स्थापित "वेब आधारित शिकायत मॉनटरिंग प्रणाली";
- (के) इस विनियम में प्रयुक्त किए गए किंतु परिभाषित नहीं किए गए और अधिनियम में या केबल टेलीविजन नेटवर्क (विनियम) अधिनियम, 1995(1995 का 7) और इसके तहत बनाए गए नियमों, आदेशों और अन्य विनियमों में परिभाषित किए गए, अन्य सभी शब्दों और अभिव्यक्तियों का अर्थ वही होंगे जो उन्हें, यथास्थिति, उन अधिनियमों या नियमों, आदेशों या अन्य विनियमों में क्रमशः निर्दिष्ट किए गए हैं।

अध्याय II

डिजिटल एड्रसेबल केबल टीवी प्रणाली उपभोक्ताओं की शिकायतों
का निवारण

3. शिकायत केन्द्र की स्थापना...(1) प्रत्येक मल्टी सिस्टम ऑपरेटर अथवा उसके संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, डिजिटल एड्रसेबल केबल टीवी सेवाएं प्रदान करने से पूर्व, अपने सेवा क्षेत्र में शिकायतों के निवारण तथा अपने उपभोक्ताओं की सेवा संबंधी मांगों पर ध्यान देने के लिए, एक शिकायत केन्द्र स्थापित करेगा।

बशर्ते यह भी कि, एक सेवा क्षेत्र के लिए शिकायत केन्द्र, उस सेवा क्षेत्र के लिए हिंदी तथा अंग्रेजी भाषा के अतिरिक्त उस क्षेत्र की क्षेत्रीय भाषा में भी सेवा उपलब्ध कराएगा।

(2) प्रत्येक शिकायत केन्द्र, सप्ताह के सातों दिन 08:00 बजे से 00:00 बजे तक उपभोक्ताओं के लिए सुलभ रहेगा।

(3) प्रत्येक मल्टी सिस्टम ऑपरेटर अथवा उसके संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, द्वारा प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर निर्धारित सेवा पैरामीटरों के मानकों को पूरा करने के लिए, अपने शिकायत केन्द्रों में पर्याप्त संख्या में कर्मी तैनात किए जाएंगे।

(4) प्रत्येक मल्टी सिस्टम ऑपरेटर अथवा उसके संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, द्वारा सुनिश्चित किया जाएगा कि उसके उपभोक्ताओं को "ग्राहक सहायता नम्बर" की पर्याप्त लाइनों या कनेक्शनों से युक्त शिकायत केन्द्र सुलभ हो।

(5) "ग्राहक सहायता नम्बर" टॉल फ्री होगा।

(6) प्रत्येक मल्टी सिस्टम ऑपरेटर अथवा उसके संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, द्वारा यह सुनिश्चित किया जाएगा कि "ग्राहक सहायता नम्बर" पर यदि संवादात्मक वाक् अनुक्रिया प्रणाली (आईवीआरएस) को संस्थापित की गई है तो इसे निम्न प्रकार से परिचालित किया जाएगा:—

- (ए) संवादात्मक वाक् अनुक्रिया प्रणाली(आईवीआरएस) के पहले स्तर में भाषा के चयन का उपबंध किया गया है;
- (बी) संवादात्मक वाक् अनुक्रिया प्रणाली (आईवीआरएस) के दूसरे स्तर में शिकायतों की विस्तृत श्रेणियों और सेवा अनुरोध से संबंधित विकल्पों का उपबंध किया गया है;
- (सी) संवादात्मक वाक् अनुक्रिया प्रणाली(आईवीआरएस) के तीसरे स्तर में शिकायतों और सेवा संबंधी अनुरोधों के अंतर्गत अलग से एक उप-मेन्यू दिया गया है;
- बशर्ते कि तीसरे स्तर में सब मेन्यू में "ग्राहक सेवा प्रतिनिधि के साथ बात करने" का विकल्प भी होगा ।
- (7) उपभोक्ता द्वारा "ग्राहक सहायता नंबर" पर की गई कॉलों के लिए इलेक्ट्रॉनिक्स रूप से दिए जाने वाले प्रत्युत्तर का समय;
- (ए) अस्सी प्रतिशत कॉलों का बीस सेकेंड की अंदर इलेक्ट्रॉनिक रूप से उत्तर दिया जाना है;
- (बी) पिचानवे प्रतिशत कॉलों का चालीस सेकेंड की अंदर इलेक्ट्रॉनिक रूप से उत्तर दिया जाना है;
- (8) उपभोक्ता द्वारा " ग्राहक सहायता नंबर " पर की गई कॉलों के लिए ऑपरेटर द्वारा प्रत्युत्तर समय;
- (ए) अस्सी प्रतिशत कॉलों का साठ सेकेंड के अंदर मल्टी सिस्टम ऑपरेटर या उससे संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर द्वारा नियुक्त व्यक्ति(इलेक्ट्रॉनिक माध्यम को छोड़कर) द्वारा उत्तर(वॉयस-टु-वॉयस) दिया जाना है;
- (बी) पिचानवे प्रतिशत कॉलों का नब्बे सेकेंड के अंदर मल्टी सिस्टम ऑपरेटर या उससे संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर द्वारा नियुक्त व्यक्ति(इलेक्ट्रॉनिक माध्यम को छोड़कर) द्वारा उत्तर(वॉयस-टु-वॉयस) दिया जाना है;

स्पष्टीकरण— उप विनियम (7) एवं (8) में निर्दिष्ट कॉलों के प्रतिशत का परिकलन करने के प्रयोजन के लिए एक माह के दौरान की गई कुल कॉलों की संख्या को हिसाब में लिया जाएगा ।

4. सूचना का प्रकाशन....(1) प्रत्येक मल्टी सिस्टम ऑपरेटर सीधे अथवा अपने संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर के माध्यम से, डिजिटल एड्रेसेबल केबल टीवी सेवाएं प्रदान करने से पूर्व, "ग्राहक सहायता नम्बर" का निम्नांकित के माध्यम से प्रचार करेंगे.....

(ए) हिंदी या अंग्रेजी भाषा के एक प्रमुख समाचार पत्र में तथा सेवा क्षेत्र की स्थानीय भाषा में प्रकाशित एक प्रमुख समाचार पत्र में सार्वजनिक सूचना द्वारा;

(बी) मल्टी सिस्टम ऑपरेटर एवं उसके संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर की वेबसाइट पर प्रदर्शित करना;

(सी) उपभोक्ताओं के एसटीबी को पूर्व विन्यास के माध्यम से अथवा वायु माध्यम (ओवर द एयर ट्रांसफर) द्वारा अद्यतन करना;

(डी) प्रत्येक शिकायत केन्द्रों व बिक्री केन्द्रों पर प्रदर्शित करना;

(ई) उसके नेटवर्क पर प्रसारित अथवा पुनः प्रसारित चैनलों पर सूचना को स्कॉल करना।

(2) प्रत्येक मल्टी सिस्टम ऑपरेटर अथवा उसके संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, द्वारा उपर्युक्त उप विनियम (1) के खंड (ए) में निर्धारित तरीके से, "ग्राहक सहायता नम्बर" छह माह में कम से कम एक बार प्रचारित किया जाएगा ।

(3) यदि "ग्राहक सहायता नम्बर" में किसी प्रकार का परिवर्तन होता है तो उसे, परिवर्तन से कम से कम एक सप्ताह पहले, उप विनियम (1) में निर्धारित तरीके से प्रचारित किया जाएगा ।

5. शिकायत मॉनीटरन प्रणाली की स्थापना करना...(1) प्रत्येक मल्टी सिस्टम ऑपरेटर द्वारा सीधे ही अथवा उसके संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर के माध्यम से, डिजिटल एंड्रसेबल केबल टीवी सेवाएं प्रदान करने से पूर्व, एक "वेब आधारित शिकायत मॉनीटरन प्रणाली" स्थापित की जाएगी ताकि उपभोक्ताओं को अपनी शिकायतों की स्थिति मॉनीटर करने में समर्थ बनाया जा सके।

(2) प्रत्येक मल्टी सिस्टम ऑपरेटर अथवा उसका संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर जैसा भी मामला हो, निम्नलिखित करेगा.....

(ए) उप-विनियम (1) के अंतर्गत "वेब आधारित शिकायत मॉनीटरिंग प्रणाली" को स्थापित करने के तुरन्त बाद "वेब आधारित शिकायत प्रणाली" तथा शिकायतों के मॉनीटरिंग की कार्य प्रणाली के संबंध में वेबसाइट के पते के बारे में सूचना, हिंदी/अंग्रेजी के एक प्रमुख समाचार पत्र तथा जहां सेवाएं प्रदान की जा रही हैं, उस क्षेत्र में प्रचलित स्थानीय भाषा के एक प्रमुख समाचार पत्र, और मल्टी सिस्टम ऑपरेटर अथवा उसके संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, द्वारा जारी बिलों के माध्यम द्वारा, प्रकाशित की जाए।

(बी) इस प्रकार की जानकारी, मल्टी सिस्टम ऑपरेटर अथवा उसके संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, द्वारा जारी बिलों में उपलब्ध कराई जाती रहेगी तथा उप विनियम (2) के खंड (ए) में निर्धारित तरीके के अनुसार, प्रत्येक छह महीने में एक बार समाचार पत्रों में प्रकाशित की जाएगी;

(3) "वेब आधारित शिकायत मॉनीटरन प्रणाली" के पते में किसी भी प्रकार के परिवर्तन संबंधी सूचना, उप-विनियम (2) में निर्धारित तरीके से उपभोक्ता को भी दी जाए।

(4) प्राधिकरण द्वारा "वेब आधारित शिकायत मॉनीटरन प्रणाली" के संबंध में, मल्टी सिस्टम ऑपरेटर को, समय-समय पर ऐसे निर्देश जारी किए जा सकते हैं, जो कि इसके द्वारा उपयुक्त समझे जाएं;

6. शिकायत केन्द्रों द्वारा शिकायतों पर कार्रवाई...(1) प्रत्येक शिकायत केन्द्र द्वारा उपभोक्ता से शिकायत प्राप्त होने के तुरन्त बाद इस प्रकार की शिकायत को एक अनन्य (यूनीक) नम्बर, जिसे डॉकेट नम्बर कहा जाएगा, आबंटित करके पंजीकृत किया जाएगा;

बशर्ते यह भी कि, प्राधिकरण यदि आवश्यक समझे तो डॉकेट नम्बर के लिए एक फार्मेट निश्चित कर सकता है।

- (2) प्रत्येक शिकायत केन्द्र द्वारा,....

(ए) शिकायत दर्ज करते समय,....

- (i) उपभोक्ता को डॉकेट संख्या, शिकायत दर्ज किए जाने का समय व तिथि, शिकायत समाधान में लगने वाले संभावित समय के संबंध में जानकारी दी जाएगी; और
- (ii) शिकायत दर्ज करने की तिथि व समय, उप-विनियम (1) के अंतर्गत आबंटित डॉकेट नम्बर, उपभोक्ता का दूरभाष नम्बर तथा उपभोक्ता को सूचित किया गया समय, जिसके अंदर शिकायत का समाधान किया जाएगा, की जानकारी से अद्यतन किया जाएगा;

(बी) शिकायत पर कार्रवाई पूरी होने पर...

- (i) उपभोक्ता की शिकायत पर की गई कार्रवाई का विवरण सूचित किया जाएगा; तथा
- (ii) की गई कार्रवाई के विवरण को प्रणाली(सिस्टम) में अद्यतन किया जाएगा ।

7. उपभोक्ताओं की शिकायतों के निवारण के लिए समय-सीमा...(1) प्रत्येक मल्टी सिस्टम ऑपरेटर या उसके संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, प्राधिकरण द्वारा जारी की गई सेवा की गुणवत्ता के मानक (डिजिटल एंड्रसेबल केबल टीवी प्रणाली) विनियम 2012 (2012 का 12) के विनियम 11 के उप-विनियम (1) के अंतर्गत विनिर्धारित समय-सीमा के अनुसार शिकायतों का निवारण सुनिश्चित करेगा;

(2) जहां, प्राधिकरण द्वारा जारी की गई सेवा की गुणवत्ता के मानक (डिजिटल एंड्रसेबल केबल टीवी प्रणाली) विनियम 2012 (2012 का 12) के अंतर्गत कोई समय सीमा निर्धारित नहीं की गई है तो अधिक से अधिक तीन दिन की अवधि के अंदर शिकायतकर्ताओं को सूचित किया जाएगा।

अध्याय III

नोडल अधिकारियों द्वारा उपभोक्ताओं की शिकायतों का निवारण

8. नोडल अधिकारियों की नियुक्ति अथवा मनोनयन :.....(1) प्रत्येक मल्टी सिस्टम ऑपरेटर अथवा उसके संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, इन विनियमों के प्रारंभ होने की तारीख को अथवा इससे पहले या अपना प्रचालन प्रारम्भ करने से पहले अथवा साथ-ही-साथ प्रत्येक राज्य, जहां इसके द्वारा सेवाएं प्रदान की जा रही हैं, में एक अथवा अधिक नोडल अधिकारी, जो इन विनियमों के प्रयोजनों के लिए आवश्यक समझा जाए, को नियुक्त अथवा मनोनीत करेगा:-
 - (2) प्रत्येक मल्टी सिस्टम ऑपरेटर अथवा उसके संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, नोडल अधिकारी की नियुक्ति अथवा मनोनयन अथवा परिवर्तन पर तत्काल -
 - (ए) ऐसे नोडल अधिकारियों की नियुक्ति अथवा मनोनयन अथवा उसमें किसी परिवर्तन के बारे में व्यापक प्रचार-प्रसार करेगा;
 - (बी) इसके प्रत्येक कार्यालय, शिकायत केन्द्र, विक्रय पटलों, वेबसाइट तथा नोडल अधिकारी के कार्यालय में, नोडल अधिकारियों के नाम, उनके पते, और टेलीफोन नंबर, ई-मेल पते, फेसीमाइल नंबर तथा उनसे संपर्क करने के अन्य साधन प्रदर्शित करेगा।
9. नोडल अधिकारियों द्वारा उपभोक्ताओं की शिकायतों पर कार्रवाई और उनका निवारण.....(1) यदि कोई उपभोक्ता, शिकायत केन्द्र द्वारा अपनी शिकायत के निवारण से संतुष्ट नहीं है, तो ऐसा उपभोक्ता अपनी शिकायत के निवारण के लिए लिखित में पत्र द्वारा, अथवा टेलीफोन द्वारा, अथवा वेब-आधारित शिकायतों की ऑनलाइन फाइलिंग द्वारा अथवा शार्ट मैसेज सर्विस के माध्यम से अथवा अन्य इलेक्ट्रॉनिक साधनों द्वारा अथवा किसी अन्य साधन द्वारा मल्टी सिस्टम ऑपरेटर अथवा उसके संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, के नोडल अधिकारी से संपर्क कर सकेगा:

बशर्ते यह कि उपभोक्ता, आपातकालीन स्थिति में, शिकायत केन्द्र के बजाए पहले नोडल अधिकारी से संपर्क कर सकेगा तथा नोडल अधिकारी शिकायत का निवारण करेगा।

(2) प्रत्येक नोडल अधिकारी: —

- (ए) विनियम 8 के उप-विनियम (2) द्वारा यथाअपेक्षित प्रचारित पते पर उपभोक्ताओं के लिए उपलब्ध रहेगा;
 - (बी) उपभोक्ताओं द्वारा दायर प्रत्येक शिकायत का पंजीयन करेगा;
 - (सी) शिकायत के प्राप्त होने की तारीख से दो दिन के भीतर उपभोक्ता को एक पावती जारी करेगा, जिसमें अनन्य (यूनीक) शिकायत संख्या दर्शाई गई होगी;
 - (डी) शिकायत के निवारण के लिए उपचारात्मक उपाय करने के तत्काल पश्चात् इस विनियम के उप-विनियम (3) में निर्दिष्ट समय-सीमा के भीतर, ऐसी शिकायत के संबंध में लिया गया निर्णय उपभोक्ता को सूचित करेगा।
- (3) नोडल अधिकारी, प्राधिकरण द्वारा जारी की गई सेवा की गुणवत्ता के मानक (डिजिटल एंड्रसेबल केबल टीवी प्रणाली) विनियम 2012 (2012 का 12) के विनियम 12 के अंतर्गत निर्दिष्ट समय-सीमा के अनुसार उपभोक्ता की शिकायतों का निपटान अथवा निवारण करेगा।

10. प्राधिकरण द्वारा मल्टी सिस्टम ऑपरेटर को अग्रेषित शिकायतें:.....(1) प्राधिकरण, भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) में अंतर्विष्ट उपबंधों पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना, संबंधित मल्टी सिस्टम ऑपरेटर को निवारण उद्देश्य के लिए निम्नलिखित शिकायतें अग्रेषित कर सकेगा—

- (ए) ऐसी शिकायतें, जिनमें अधिनियम के अथवा अधिनियम के अंतर्गत, इसके द्वारा बनाए गए विनियमों के अथवा जारी निर्देशों अथवा आदेशों के उल्लंघन का आरोप हो;
- (बी) उपभोक्ताओं की ऐसी शिकायतें हों, जो सामान्य प्रकृति की हों;
- (सी) ऐसी शिकायतें, जिनमें यह आरोप लगाया गया हो कि मल्टी सिस्टम ऑपरेटर द्वारा अपनाई गई पद्धति से उपभोक्ताओं के हित प्रतिकूल रूप से प्रभावित होते हैं।
- (डी) ऐसी प्रकृति की कोई शिकायत, जिसका प्राधिकरण के अभिमत के अनुसार, मल्टी सिस्टम ऑपरेटर द्वारा शीघ्र समाधान किया जाना है।

(2) उप-विनियम (1) के खंड (ए), (बी) और (सी) के अंतर्गत प्राधिकरण द्वारा भेजी गई समस्त शिकायतों की, प्रत्येक मल्टी सिस्टम ऑपरेटर द्वारा जांच पड़ताल की जाएगी, इनके मूल कारणों का पता लगाया जाएगा और शिकायत भेजे जाने की तिथि के एक महीने के भीतर, उपभोक्ता के साथ ही साथ प्राधिकरण को परिणाम की सूचना देते हुए, ऐसी शिकायतों का निवारण किया जाएगा।

(3) प्रत्येक मल्टी सिस्टम ऑपरेटर उप-विनियम (1) के खंड (डी) के अंतर्गत भेजी गई प्रत्येक शिकायत का निपटान, शिकायत के संदर्भन के सात दिन के अंदर करेगा और शिकायत के निपटान के तीन दिन के अंदर प्राधिकरण को परिणाम सूचित करेगा।

(4) यदि उप-विनियम (2) के अंतर्गत विचारार्थ भेजी गई शिकायतों की जांच पड़ताल के दौरान व मूल कारणों में, मल्टी सिस्टम ऑपरेटर द्वारा या उसकी ओर से अपनाई गई प्रक्रिया अथवा प्रचालनों में, सामान्य त्रुटि अथवा प्रणालीगत अपर्याप्तता प्रकट होती है तो, मल्टी सिस्टम ऑपरेटर द्वारा, समान स्थिति वाले सभी उपभोक्ताओं के संबंध में निवारक उपाय किए जाएंगे तथा शिकायत भेजे जाने के एक महीने के भीतर, इसकी जानकारी प्राधिकरण को दी जाएगी।

11. **शिकायतों के रिकॉर्ड का रख-रखाव** — (1) प्रत्येक मल्टी सिस्टम ऑपरेटर अथवा उसके संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, द्वारा उनके पास उपभोक्ताओं द्वारा दायर की गई समस्त शिकायतों का रिकॉर्ड रखा जाएगा और ऐसे रिकॉर्ड में, डॉकेट संख्या, शिकायतकर्ता का नाम व पता, शिकायत दर्ज करने की तिथि व समय, शिकायत का प्रकार और निवारण की तिथि व समय, साथ ही उपभोक्ता की लिखित मुष्टि की शिकायत का निवारण कर दिया गया है, सम्मिलित होंगे।

(2) उप-विनियम (1) में वर्णित रिकॉर्ड, शिकायत के निस्तारण की तिथि से तीन (03) महीने की समाप्ति तक रखे जाएंगे और जब कभी भी प्राधिकरण अथवा केबल टेलीविजन नेटवर्क (विनियम) अधिनियम 1995 (1995 का 7) के अंतर्गत यथा परिभाषित प्राधिकृत अधिकारी द्वारा रिकॉर्ड की मांग की जाती है, तब मल्टी सिस्टम ऑपरेटर द्वारा रिकॉर्ड प्रस्तुत किए जाएंगे।

अध्याय IV

डिजिटल एड्रसेबल केबल टीवी प्रणाली के लिए उपभोक्ता चार्टर

12. उपभोक्ता चार्टर—(1) इन विनियमों के प्रभावी होने के साठ दिन के अंदर, प्रत्येक मल्टी सिस्टम ऑपरेटर द्वारा सीधे अथवा उसके संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर के माध्यम से एड्रसेबल केबल टीवी प्रणाली के लिए निम्नांकित सूचनाओं से युक्त एक "उपभोक्ता चार्टर" प्रकाशित किया जाएगा:—

- (ए) मल्टी सिस्टम ऑपरेटर और उसके संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर का नाम, संपर्क का पता, टेलीफोन नंबर, ईमेल और फेसीमाइल नंबर;
- (बी) मल्टी सिस्टम ऑपरेटर और उसके संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर द्वारा प्रदान की गई सेवाएं और उन भौगोलिक क्षेत्रों का विवरण, जहां ऐसी सेवाएं उपलब्ध हैं;
- (सी) मल्टी सिस्टम ऑपरेटर या उसके संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर द्वारा प्रदान की गई सेवा की निबंधन और शर्तें;
- (डी) प्रत्येक सेवा के संबंध में प्राधिकरण द्वारा विनिर्दिष्ट सेवा के पैरामीटरों की गुणवत्ता;
- (ई) मल्टी सिस्टम ऑपरेटर या उसके संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, द्वारा प्रत्येक सेवा और भौगोलिक क्षेत्र के संबंध में, सेवा की गुणवत्ता के लिए दिया गया आश्वासन;
- (एफ) किसी भी प्रकार की सेवा के संबंध में, मल्टी सिस्टम ऑपरेटर या उसके संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, द्वारा उपभोक्ता को दिए गए उपकरणों के बारे में विवरण;
- (जी) प्राधिकरण द्वारा जारी विभिन्न विनियमों, आदेशों और निर्देशों, के अंतर्गत उपभोक्ताओं के अधिकार और विशेष रूप से जो प्रशुल्क से संबंधित हैं;

(एच) प्राधिकरण द्वारा जारी विभिन्न विनियमों, आदेशों और निर्देशों, के अंतर्गत मल्टी सिस्टम ऑपरेटर या उसके संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, के कर्तव्य और दायित्व विशेष रूप से वे जो प्रशुल्क से संबंधित हैं ;

(आई) ग्राहक सहायता नम्बर;

(जे) शिकायत निवारण प्रक्रिया तथा शिकायत निवारण के लिए समय-सीमा सहित शिकायत निवारण तंत्र;

(के) नोडल अधिकारियों के ई-मेल, सम्पर्क का पते, दूरभाष नम्बर एवं फैक्स नम्बर तथा शिकायतों के निस्तारण के लिए समय-सीमा;

(एल) मल्टी सिस्टम ऑपरेटर या उसके संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, द्वारा प्रदान की गई प्रत्येक सेवा को समाप्त करने अथवा वियोजित करने के लिए प्रक्रिया; और

(एम) कोई अन्य जानकारी जो कि समय-समय पर प्राधिकरण द्वारा विनिर्दिष्ट की जाए।

(2) "एड्रसेबल केबल टीवी प्रणाली के लिए उपभोक्ता चार्टर" को हिंदी, अंग्रेजी तथा प्रत्येक सेवा क्षेत्र की स्थानीय भाषा में तैयार किया जाएगा।

(3) "एड्रसेबल केबल टीवी प्रणाली के लिए उपभोक्ता चार्टर" संदर्भ के लिए मल्टी सिस्टम ऑपरेटर या उसके संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, के प्रत्येक कार्यालय में शिकायत केन्द्र तथा मल्टी सिस्टम ऑपरेटर या उसके संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, की वेबसाइट पर उपलब्ध होगा।

(4) मल्टी सिस्टम ऑपरेटर या उसके संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, जैसा भी मामला हो, द्वारा "एड्रसेबल केबल टीवी प्रणाली के लिए उपभोक्ता चार्टर" अथवा उसका संक्षिप्त पाठ, जिसमें सेवा से संबंधित प्रमुख तत्व जैसे निबंधन और शर्तें, ग्राहक सहायता नम्बर, शिकायत केन्द्र और नोडल अधिकारियों के सम्पर्क विवरण, शिकायतों के निवारण तथा शिकायतों के निपटान की प्रक्रिया

व समय-सीमा का उल्लेख हो, की एक प्रति प्रत्येक उपभोक्ता को सेवा के लिए अपना अभिदान दिए जाने के समय उपलब्ध कराई जाएगी।

(5) "एड्रसेबल केबल टीवी प्रणाली के लिए उपभोक्ता चार्टर" की एक प्रति सेवा के प्रारंभ से पहले प्राधिकरण के पास दाखिल की जाएगी।

(6) मल्टी सिस्टम ऑपरेटर या उसके संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर, द्वारा जैसा भी मामला हो, प्रत्येक वर्ष की 15 जनवरी तक, उपभोक्ता चार्टर में किए गए परिवर्तनों को सम्मिलित करते हुए, एड्रसेबल केबल टीवी प्रणाली के लिए उपभोक्ता चार्टर की नई प्रति प्राधिकरण के पास दाखिल की जाएगी।

अध्याय V

विविध

13. निरीक्षण व अंकेक्षण....(1) प्रत्येक मल्टी सिस्टम ऑपरेटर अपने शिकायत केन्द्र और नोडल अधिकारी द्वारा निवारण की गई शिकायतों का पूरा व सही रिकॉर्ड रखेगा।

(2) प्राधिकरण, यदि ऐसा करना आवश्यक समझे तथा इन विनियमों के उपबंधों का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए, लिखित में आदेश द्वारा अपने अधिकारियों अथवा कर्मचारियों अथवा प्राधिकरण द्वारा नियुक्त किसी स्वतंत्र एजेंसी को निर्देश दे सकता है कि वह:

(ए) शिकायत केन्द्र और नोडल अधिकारी के कार्यालय तथा उप-विनियम (1) के अंतर्गत रखे गए अभिलेखों का निरीक्षण करे; अथवा,

(बी) उप-विनियम (1) के अंतर्गत रखे गए अभिलेखों का अंकेक्षण करवाए।

14. बाधित न हुई अन्य विधियों का लागू होना.....इन विनियमों के उपबंध, फिलहाल, प्रभावी अन्य किसी विधि के अतिरिक्त होंगे, न कि घटत/अल्पीकरण (डेरोगेशन) में।

15. कतिपय स्थितियों में इन विनियमों का लागू न होना....(1) इन विनियमों में समाविष्ट कोई भी बात, उस किसी मामले अथवा मुद्दे पर लागू नहीं होगी, जिसके लिए...

(ए) किसी न्यायालय अथवा न्यायाधिकरण के समक्ष कोई कार्यवाही लम्बित हो; अथवा

(बी) किसी सक्षम न्यायालय अथवा न्यायाधिकरण अथवा प्राधिकरण अथवा मंच(फोरम) अथवा आयोग, जैसा भी मामला हो, के द्वारा पहले ही कोई डिक्री, पंचाट/अधिनिर्णय अथवा कोई आदेश पारित किया गया हो।

16. व्याख्या....इन विनियमों के उपबंधों में से किसी उपबंध की व्याख्या के संबंध में किसी प्रकार की शंका होने पर, प्राधिकरण द्वारा जारी किया गया स्पष्टीकरण अंतिम व बाध्यकारी होगा।

वसी अहमद, सलाहकार (प्रसारण एवं केबल सेवाएं)

[विज्ञापन III/4/असाधारण/142/12]

टिप्पणी : इस व्याख्यात्मक ज्ञापन में उपभोक्ता शिकायत निवारण (डिजिटल एंड्रसेबल केबल टीवी प्रणाली) विनियम, 2012 (2012 का 13) के उद्देश्य और कारणों को स्पष्ट किया गया है।

अनुबंध

व्याख्यात्मक ज्ञापन

1. पृष्ठभूमि:-

1. उपभोक्ता संरक्षण, भादूविप्रा के ध्यान का एक केन्द्र बिन्दु है। भादूविप्रा द्वारा, उपभोक्ताओं के हितों के संरक्षण के लिए कई उपाय किए गए हैं, वहनीय लागत पर प्रसारण एवं केबल सेवाओं की उपलब्धता में सुविधा प्रदान की गई है और प्रसारण एवं केबल टेलीविजन सेक्टर में उपलब्ध कराई गई सेवाओं की गुणवत्ता सुनिश्चित की गई है।

2. अतः उपभोक्ताओं की शिकायतों का प्रभावी निवारण बहुत महत्वपूर्ण है। जबकि, भादूविप्रा द्वारा अब तक किए गए प्रयास कुल मिलाकर प्रभावकारी रहे हैं, परन्तु यह एक सतत प्रक्रिया है तथा शिकायत निवारण की प्रभावकारिता में सुधार लाने के लिए, इसकी समय-समय पर समीक्षा करने की आवश्यकता है। भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण द्वारा वर्ष 2006 में अधिसूचित कैस क्षेत्रों में केबल टीवी सेवाओं हेतु, वर्ष 2007 में डीटीएच सेवाओं एवं वर्ष 2009 में गैर-कैस क्षेत्रों में केबल टीवी सेवा हेतु, सेवा की गुणवत्ता(क्यूओएस) विनियम पहले ही जारी किए गए हैं। ये विनियम निम्नलिखित हैं:-

- (i) सेवा की गुणवत्ता के मानक(प्रसारण तथा केबल टेलीविजन – कैस क्षेत्र) विनियम 2006 दिनांक 23/08/2006 ।
- (ii) सेवा की गुणवत्ता के मानक(प्रसारण तथा केबल टेलीविजन सेवाएं)– (गैर-कैस क्षेत्रों में केबल सेवाएं) विनियम, 2009 दिनांक 24/2/2009 ।
- (iii) डायरेक्ट-टु-होम प्रसारण सेवाएं (सेवा की गुणवत्ता के मानक तथा शिकायतों का निवारण) विनियम, 2007 दिनांक 31/08/2007 एवं साथ में इसके दिनांक 12/03/2009 के संशोधन ।

इन विनियमों द्वारा उपभोक्ताओं की शिकायतों का निवारण करने का तंत्र उपलब्ध कराया गया है। तथापि, उपभोक्ताओं की शिकायत का निवारण करने के लिए अलग से कोई विनियम विद्यमान नहीं है। उपभोक्ता संरक्षण के महत्व को ध्यान में रखते हुए, डिजिटल एड्रेसेबल केबल टीवी प्रणाली के मामले में उपभोक्ता शिकायत निवारण हेतु एक पृथक विनियम जारी किया गया है।

3. एनालॉग केबल टीवी प्रणाली में क्षमता संबंधी बाधाओं और गैर-एड्रेसबिलिटी की अंतर्निहित सीमाओं ने इस सेक्टर में कई चुनौतियां उत्पन्न की हैं, जैसे कि सीमित उपभोक्ता पसंद, गैर-पारदर्शी कारोबारी लेनदेन आदि। सार्वजनिक परामर्श प्रक्रिया शुरू करने के उपरांत, प्राधिकरण द्वारा, देश में डिजिटल एड्रेसेबल केबल टीवी प्रणाली (डीएस) के कार्यान्वयन पर तथा उसे प्राप्त करने की रूपरेखा के साथ, दिनांक 05 अगस्त, 2010 को अपनी सिफारिशें सरकार को दी गईं।

4. भारत में डिजिटल एड्रेसेबल केबल टीवी प्रणाली के कार्यान्वयन को समर्थ बनाने के लिए दिनांक 25 अक्टूबर, 2011 को सरकार द्वारा केबल टेलीविजन नेटवर्क (विनियम), अधिनियम, 1995 में संशोधन करने वाला अध्यादेश जारी किया गया। इसके पश्चात् सरकार द्वारा दिनांक 11 नवंबर, 2011 को अधिसूचना जारी की गई, जिसमें जून, 2012 से दिसम्बर, 2014 तक चरणबद्ध रूप में चार चरणों में कार्यान्वयन करने की रूपरेखा निर्धारित की गई। इसके उपरांत, दिनांक 25 अक्टूबर, 2011 का अध्यादेश, दिसम्बर, 2011 में अधिनियम बन गया ।

5. केबल टेलीविजन नेटवर्क (विनियम) अधिनियम, 1995 के संशोधित उपबंधों एवं उपर्युक्त वर्णित दिनांक 11 नवंबर, 2011 की अधिसूचना पर विचार करने के उपरांत, प्राधिकरण द्वारा डिजिटल एड्रेसेबल केबल टीवी प्रणाली के कार्यान्वयन से संबंधित मुद्दों पर परामर्श प्रक्रिया शुरू की गई। इस संबंध में दिनांक 22 दिसंबर, 2011 को "डिजिटल एड्रेसेबल केबल टीवी प्रणाली के कार्यान्वयन से संबंधित मुद्दें" शीर्षक के तहत परामर्श पत्र जारी किया गया। सेवा गुणवत्ता के पहलू पर परामर्श के मुद्दे,

डिजिटल एड्रसेबल केबल टीवी प्रणाली हेतु सेवा गुणवत्ता के मानकों के न्यूनतम स्तर, उपभोक्ता शिकायतों पर कार्रवाई करने के लिए प्रक्रिया एवं समय-सीमा, सेवा के उपबन्धों, सेट टॉप बाक्स एवं बिलिंग संबंधी मुद्दों आदि से संबंधित है। दिनांक 13 मार्च, 2012 को नई दिल्ली में एक खुला मंच चर्चा (ओएचडी) भी आयोजित की गई। जब कि सेवा की गुणवत्ता के मानक (डिजिटल एड्रसेबल केबल टीवी प्रणाली) विनियम 2012 (2012 का 12) शीर्षक के तहत पृथक विनियम में सेवा की गुणवत्ता के मानदंड विनिर्दिष्ट किए गए हैं, वर्तमान विनियम डिजिटल एड्रसेबल केबल टीवी प्रणाली के उपभोक्ता शिकायत निवारण तंत्र पर केंद्रित है।

II. मुद्दों का विश्लेषण:—

6. प्रमुख मुद्दों, हितधारकों की टिप्पणियों एवं उन पर विश्लेषण का सारांश निम्न प्रकार है:—

7. उपभोक्ता शिकायत निवारण तंत्र के संबंध में परामर्श के लिए मुद्दे हैं — कॉल सेंटरों की स्थापना, उपभोक्ताओं की शिकायतों पर कार्रवाई करने एवं शिकायतों के निवारण हेतु समय-सीमा, उपभोक्ताओं की शिकायतों के निवारण के लिए नोडल अधिकारियों की नियुक्ति, उपभोक्ता शिकायतों के रिकॉर्डों का अनुरक्षण तथा प्राधिकरण द्वारा मल्टी सिस्टम ऑपरेटरों को भेजी गई शिकायतों का निवारण।

8. अधिकांश प्रसारकों, मल्टी सिस्टम ऑपरेटरों एवं व्यक्तियों ने कहा कि वे प्रस्तावित सेवा के गुणवत्ता मानदंडों से सहमत हैं। कुछ स्थानीय केबल ऑपरेटरों (एलसीओ) ने उल्लेख किया है कि "कोई सिगनल नहीं" की शिकायत के मामले में, प्रसारकों पर भी जिम्मेदारी डाली जा सकती है। एक सुझाव दिया गया कि शिकायत पर कार्रवाई करने/शिकायतों का जवाब देने की समय-सीमा प्रस्तावित आठ (8) घंटे की जगह चौबीस (24) घंटे होनी चाहिए। यह भी सुझाव दिया गया कि "नो सिगनल" की शिकायतों के मामले में, प्रस्तावित समय-सीमा चौबीस (24) घंटे की जगह बहत्तर (72) घंटे तथा अन्य सभी प्रकार की शिकायतों हेतु अड़तालीस (48) घंटे की प्रस्तावित समय-सीमा की जगह बहत्तर (72) घंटे होनी चाहिए।

9. डिजिटल एड्रसेबल केबल टीवी प्रणाली में चूंकि मल्टी सिस्टम ऑपरेटर, हैडएंड एवं इससे संबंधित प्रणालियों जैसे कन्डीशनल एक्सेस सिस्टम और उपभोक्ता प्रबंधन प्रणाली के लिए उत्तरदायी हैं, अतः सेवा की गुणवत्ता मामलों के मापदंड को सुनिश्चित करने की जिम्मेदारी भी प्रत्यक्ष रूप से मल्टी सिस्टम ऑपरेटर या संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटर की है। अतः इस विनियम के उपबंध, निर्धारित समय-सीमा के अंदर

उपभोक्ता की शिकायतों/सेवा के अनुरोध पर कार्रवाई करने के लिए मल्टी सिस्टम ऑपरेटर को उत्तरदायी बनाते हैं। बहुमत के विचारों को ध्यान में रखते हुए, प्राधिकरण का मत है कि निर्धारित समय-सीमाएं पर्याप्त है।

10. इन विनियमों में टॉल फ्री "ग्राहक सहायता नम्बर" के साथ शिकायत केन्द्र स्थापित करने का उपबंध किया गया है। चूंकि उपभोक्ताओं का एक बड़ा भाग ग्रामीण क्षेत्रों और निम्न आर्थिक वर्ग से है, अतः यह आवश्यक है कि उपभोक्ता के द्वारा ग्राहक सहायता प्रतिनिधि से बात कर सकने का एक विकल्प आईवीआरएस मेन्यू में होना चाहिए। इसलिए, इन विनियमों में ग्राहक सहायता प्रतिनिधि से बात करने के उपबंध सहित आईवीआरएस मेन्यू को किस प्रकार प्रबंधित किया जाए, की प्रक्रिया को विनिर्धारित करने के उपबंध किए गए हैं।

11. विद्यमान शिकायत निवारण तंत्र के बारे में कम जागरूकता की समस्या का समाधान करने हेतु, प्रत्येक छह माह के दौरान दो समाचार पत्रों में शिकायत केन्द्र एवं नोडल अधिकारी की जानकारी प्रकाशित करने तथा इस प्रकार की सूचना वेबसाइट, बिलों, वाउचरों, शिकायत केन्द्रों आदि के माध्यम से देने का विनियमों में उपबंध किया गया है।

12. इन विनियमों में यह अनिवार्य किया गया है कि प्रत्येक शिकायत को अनन्य (यूनीक) डॉकेट नम्बर देकर पंजीकृत किया जाए, जिसे प्रणाली (सिस्टम) में कम से कम तीन महीने तक रखा जाना चाहिए। डॉकेट नम्बर व साथ ही इसके पंजीकरण की तिथि व समय और शिकायत निस्तारण के लिए समय-सीमा की जानकारी उपभोक्ता को दी जाएगी। उपभोक्ता को, की गई कार्रवाई के संबंध में भी सूचना दी जाएगी। विनियमों में मल्टी सिस्टम ऑपरेटर को प्रत्यक्ष या संबद्ध स्थानीय केबल ऑपरेटरों के माध्यम से वेब आधारित शिकायत प्रणाली को कार्यान्वित करने को भी अनिवार्य किया गया है।

13. प्राधिकरण का मत है कि शिकायत केन्द्र अनिवार्य रूप से पंजीकरण एवं प्रत्युत्तर केन्द्र तथा स्वयं शिकायतों के निस्तारण पर कार्रवाई नहीं करते। उनके द्वारा केवल उपभोक्ता शिकायत पंजीकरण की सुविधा प्रदान की जाती है तथा यह मामले की जटिलता पर निर्भर करता है कि कंपनी के अंदर किस स्तर पर समस्या का निवारण किया जाएगा। यदि उपभोक्ता, शिकायत के निस्तारण से संतुष्ट नहीं है तो वह अपनी शिकायतों के निवारण हेतु अगले स्तर पर अर्थात् नोडल अधिकारी से संपर्क कर सकता है।

14. विनियम, प्राधिकरण द्वारा प्राप्त एवं मल्टी सिस्टम ऑपरेटर को भेजी गई शिकायतों के समयबद्ध निस्तारण का उपबंध करते हैं। विनियम में एक उपभोक्ता चार्टर का भी उपबंध है। उपभोक्ता के हितों को ध्यान में रखते हुए, प्राधिकरण द्वारा उपभोक्ता चार्टर में प्रकाशित की जाने वाली सामग्री के संबंध में विस्तृत दिशा-निर्देश भी निर्धारित किए गए हैं।

15. ये विनियम फिलहाल प्रभावी किसी अन्य कानून/विधि के अतिरिक्त होंगे न कि उसकी घटत/अल्पीकरण में। किसी भी समय चाहे इन विनियमों के अंतर्गत शिकायत के निवारण के दौरान या इसके बाद, फिलहाल लागू किसी विधि के अंतर्गत उपभोक्ता द्वारा विधिक उपचार मांगा जा सकता है।

TELECOM REGULATORY AUTHORITY OF INDIA

NOTIFICATION

New Delhi, the 14th May, 2012

S. No. 16-3/2012-B & CS.—In exercise of the powers conferred by section 36, read with sub clauses (i) and (v) of clause (b) of sub-section (1) of section 11 of the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 (24 of 1997), read with notification of the Government of India, in the Ministry of Communication and Information Technology (Department of Telecommunication) No.39,-----

(a) issued, in exercise of the powers conferred upon the Central Government under clause (d) of sub-section (1) of section 11 and proviso to clause (k) of sub- section (1) of section 2 of the said Act, and

(b) published under notification No. S.O.44 (E) and 45 (E) dated the 9th January, 2004 in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4, the Telecom Regulatory Authority of India hereby makes the following regulations, namely:

CONSUMERS COMPLAINT REDRESSAL

(DIGITAL ADDRESSABLE CABLE TV SYSTEMS) REGULATIONS, 2012

(13 OF 2012)

CHAPTER I

PRELIMINARY

1. Short title, commencement and application.— (1) These regulations may be called the “Consumers Complaint Redressal (Digital Addressable Cable TV Systems) Regulations, 2012(13 of 2012)”.

(2) They shall come into force from the date of their publication in the Official Gazette.

2. Definitions.— In these regulations, unless the context otherwise requires,—

- (a) “Act” means the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 (24 of 1997);
- (b) “Authority” means the Telecom Regulatory Authority of India established under sub-section (1) of section 3 of the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997;
- (c) “cable operator” means any person who provides cable service through a cable television network or otherwise controls or is responsible for the management and operation of a cable television network and fulfils the prescribed eligibility criteria and conditions;
- (d) “Complaint Centre” means a facility established under regulation 3 by the multi-system operator or his linked local cable operators, as the case may be;
- (e) “Consumer” means a consumer of a multi-system operator or his linked local cable operator, as the case may be, to whom these regulations apply and includes its customer and subscriber;
- (f) “Consumer Care Number” means a telephone number earmarked by the multi-system operator or his linked local cable operator, as the case may be, to access his complaint centre;
- (g) “Multi-System Operator” means a cable operator who has been granted registration under rule 11 of the Cable Television Networks Rules, 1994, as amended by rule 8 of the Cable Television Networks (Amendment) Rules, 2012, and who receives a programming service from a broadcaster or its authorised agencies and re-transmits the same or transmits his own programming service for simultaneous reception

either by multiple subscribers directly or through one or more local cable operators and includes his authorised distribution agencies, by whatever name called;

- (h) "Nodal Officer" means the officer appointed or designated by the multi-system operator or his linked local cable operator, as the case may be under regulation 8 of the regulations;
- (i) "regulations" means Consumers Complaint Redressal (Digital Addressable Cable TV Systems) Regulations, 2012 (13 of 2012);
- (j) "system" means the Web Based Complaint Monitoring System established under sub-regulation (1) of regulation 5;
- (k) all other words and expressions used in these regulations but not defined, and defined in the Act or the Cable Television Networks (Regulation) Act, 1995 (7 of 1995), and the rules, orders and other regulations made thereunder, shall have the meanings respectively assigned to them in those Acts or the rules, orders or other regulations, as the case may be.

CHAPTER II

REDRESSAL OF COMPLAINTS OF DIGITAL ADDRESSABLE CABLE TELEVISION SYSTEMS CONSUMERS

3. Establishment of complaint centre---(1) Every multi-system operator or his linked local cable operator shall, before providing the digital addressable cable TV services, establish a complaint centre in his service area, for redressal of complaints and for addressing service requests of his consumers.

Provided that the complaint centre for a service area shall provide the services in the local language of that service area in addition to Hindi and English.

(2) Every complaint centre shall be accessible to the consumers between 08:00 hrs and 00:00 hrs on all days of the week.

(3) Every multi-system operator or his linked local cable operator, as the case may be, shall deploy sufficient number of employees at his complaint centre to meet the Quality of Service parameters, as may be specified by the Authority from time to time.

(4) Every multi-system operator or his linked local cable operator, as the case may be, shall ensure that the complaint centre is accessible to his consumers through a "Consumer Care Number" having sufficient lines or connections.

(5) The "Consumer Care Number" shall be toll free.

(6) Every multi-system operator or his linked local cable operator, as the case may be, shall ensure that an Interactive Voice Response System (IVRS), if installed on a "Consumer Care Number", is operated in the following manner,---

- (a) the first level of the IVRS provides for language selection;
- (b) the second level of the IVRS provides for options relating to the broad categories of complaints and service requests;
- (c) the third level of the IVRS provides for a sub-menu under complaints and service requests, separately;

Provided that the sub-menu in the third level shall also contain an option enabling the consumer to speak to a consumer care agent.

(7) Response time to the subscriber for calls made on "Consumer Care Number" by the subscriber, answered electronically;

- (a) Eighty percent of calls to be answered within twenty seconds electronically;
- (b) Ninety five percent of calls to be answered within forty seconds electronically;

(8) Response time to the subscriber for calls made on “Consumer Care Number” by the subscriber, answered by operator;

- (a) Eighty percent of calls to be answered (voice to voice) by a person (other than by electronic means) appointed by the multi-system operator or its linked local cable operator, as the case may be, within sixty seconds;
- (b) Ninety five per cent of calls to be answered (voice to voice) by a person (other than by electronic means) appointed by the multi-system operator or its linked local cable operator, as the case may be, within ninety seconds.

Explanation.--- For the purpose of calculating percentage of calls referred to sub-regulation (7) and (8), the total number of calls made during a month shall be taken into account.

4. Publication of information----(1) Every multi-system operator or his linked local cable operator shall, before providing the digital addressable cable TV services, establish a complaint centre in his service area, publicise the “Consumer Care Number” through,----

- (a) public notice in a leading newspaper in Hindi or English and in a leading newspaper published in a local language of the service area;
- (b) display on the website of the multi-system operator and his linked local cable operator;
- (c) updation of set top boxes of consumers by pre-configuration or over the air transfer;
- (d) display in all complaint centres and sales outlets;
- (e) scrolling the information on the channels transmitted or re-transmitted on his network.

(2) Every multi-system operator or his linked local cable operator, as the case may be, shall publicise the “Consumer Care Number” in the same manner as given at clause (a) of sub-regulation (1) above, at least once in six months.

(3) In case of any change in the “Consumer Care Number”, the same shall be publicised at least one week prior to such change, in the manner specified in sub-regulation (1).

5. Establishment of complaint monitoring system.---- (1) Every multi-system operator or his linked local cable operator shall, before providing the digital addressable cable TV services, establish a complaint centre in his service area, establish a ‘Web Based Complaint Monitoring System’ to enable the consumers to monitor the status of their complaints.

(2) Every multi-system operator or his linked local cable operator, as the case may be, shall,--

(a) immediately on establishment of the ‘Web Based Complaint Monitoring System’, under sub-regulation (1), publish information about the address of the ‘Web Based Complaint Monitoring System’ and the process for monitoring the complaints in a leading newspaper in Hindi or English and in a leading newspaper in the local language of the service area and through the bills issued by the multi-system operator or his linked local cable operator, as the case may be;

(b) continue to make available such information in the bills issued by the multi-system operator or his linked local cable operator, as the case may be, and also publish once in six months in the newspapers in the manner prescribed in clause (a) of sub-regulation (2).

(3) Any change in the address of the ‘Web Based Complaint Monitoring System’ shall also be intimated to the consumers in the same manner as specified under sub-regulation (2).

(4) The Authority may, from time to time, issue such directions as it may deem appropriate, to the multi-system operator regarding the ‘Web Based Complaint Monitoring System’.

6. Handling of complaints by complaint centre.--- (1) Every complaint centre shall, immediately on receipt of a complaint from a consumer, register such complaint and allot a unique number to be called the docket number;

Provided that the Authority may, if deemed necessary, specify a format for docket number.

(2) Every complaint centre shall,----

(a) at the time of registering of the complaint,----

(i) communicate to the consumer the docket number, date and time of registration of the complaint and the time within which the complaint is likely to be resolved; and

(ii) update the system with the date and time of registration of the complaint, docket number assigned under sub-regulation (1), the telephone number of the consumer, and the time indicated to the consumer for resolution of the complaint;

(b) on completion of action on a complaint,----

(i) communicate to the consumer, the details of the action taken on the complaint; and

(ii) update the system with the details of action taken.

7. Time limit for redressal of complaints of consumers.—(1) Every multi-system operator or his linked local cable operator, as the case may be, shall ensure redressal of the complaints in accordance with the time frame as specified under sub-regulation (1) of regulation 11 of the Standards of Quality of Service (Digital Addressable Cable TV Systems) Regulations, 2012 (12 of 2012), issued by the Authority;

(2) Where a time limit has not been specified under the Standards of Quality of Service (Digital Addressable Cable TV Systems) Regulations, 2012 (12 of 2012), issued by the Authority, the complaints shall be addressed within a time period not exceeding three days.

CHAPTER III

REDRESSAL OF CONSUMER'S COMPLAINTS BY NODAL OFFICERS

8. Appointment or designation of Nodal Officer.----- (1) Every multi- system operator or his linked local cable operator, as the case may be, shall, on or before the date of commencement of these regulations or before or simultaneously with commencement of its operations, appoint or designate one or more Nodal Officers in every State in which it is providing its service, as may be considered necessary for the purposes of these regulations.

(2) Every multi-system operator or his linked local cable operator, as the case may be, shall immediately on appointment or designation or change of a Nodal Officer,--

- (a) give wide publicity about appointment or designation of such Nodal Officers or any change thereof;
- (b) display, at its each office, complaint centre, at the sales outlets, website and at the office of the Nodal Officer, the name of the Nodal Officers, their addresses and telephone numbers, e-mail addresses, facsimile numbers and other means of contacting them.

9. Handling and redressal of consumer complaints by Nodal Officers.---- (1) In case a consumer is not satisfied with the redressal of his complaint by the complaint centre, such consumer may approach, by a letter in writing, or through telephone, or web based online filing of complaints or through short message service or through other electronic means or any other means, the Nodal Officer of the multi-system operator or his linked local cable operator, as the case may be, for redressal of his complaint:

Provided that a consumer may, in emergent situation, approach at the first instance a Nodal Officer instead of a complaint centre and the Nodal Officer shall redress the complaint.

(2) Every Nodal Officer shall,---

- (a) be accessible to the consumers at the address publicized, as required by sub-regulation (2) of regulation 8;

- (b) register every complaint lodged by the consumers;
- (c) issue an acknowledgement to the consumer within two days from date of the receipt of the complaint indicating therein the unique complaint number;
- (d) intimate, within the time limit specified in sub-regulation (3) of this regulation, the decision taken in respect of such complaint, to the consumer, immediately after taking the remedial measure for redressal of the complaint.

(3) The Nodal Officer shall resolve or redress the complaints of the consumer as per the time frame specified under regulation 12 of the Standards of Quality of Service (Digital Addressable Cable TV Systems) Regulations, 2012 (12 of 2012), issued by the Authority.

10. Complaints referred to the multi-system operator by the Authority.—(1) The Authority may, without prejudice to the provisions contained in the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 (24 of 1997), forward the complaint to the concerned multi-system operator for the purpose of redressal,---

- (a) complaints alleging violation of the Act or regulations made or directions issued or orders made by it under the Act;
- (b) complaints of the consumers which are generic in nature;
- (c) complaints alleging that the practices adopted by the multi-system operator adversely affects the interest of the consumers;
- (d) a complaint of such nature that, in the opinion of the Authority, is required to be resolved expeditiously by the multi-system operator;

(2) Every multi-system operator shall investigate and find out the root cause of all complaints referred by the Authority under clause (a), (b) and (c) of sub-regulation (1) and redress such complaints, under information to the consumer as well as the Authority of the result within one month from the date of reference of the complaint.

(3) Every multi-system operator shall resolve every complaint referred to under clause (d) of sub-regulation (1) within seven days of reference of the complaint, and inform the result to the Authority within three days of the resolution of the complaint.

(4) In case the investigation and root cause of the complaints referred to under sub-regulation (2) reveal general deficiency or systemic inadequacy in practice or operation adopted by or on the part of the multi-system operator, the multi-system operator shall take remedial measures in respect of all similarly placed consumers and intimate the same to the Authority within one month of reference of the complaint.

11. Maintenance of records of complaints.----- (1) Every multi-system operator or his linked local cable operator, as the case may be, shall maintain records of all complaints filed by the consumer with them and such records shall include docket number, name and address of complainant, date and time of filing complaint, type of complaint and redressal date and time and the written confirmation from the consumer that the complaint has been redressed.

(2) The records referred to in sub-regulation (1) shall be kept till the expiry of three months from the date of resolution of a complaint and the multi-system operator shall produce the records whenever called upon by the Authority or the authorised officer, as defined under The Cable Television Network (Regulation) Act, 1995 (7 of 1995).

CHAPTER IV

CONSUMER'S CHARTER FOR DIGITAL ADDRESSABLE CABLE TV SYSTEMS

12. Consumer's charter ----(1) Every multi-system operator shall, directly or through his linked local cable operator, shall within sixty days of the coming into force of these regulations, publish a 'Consumer's Charter for addressable cable TV systems' containing the following information,---

- (a) name , contact address, telephone number, e-mail and facsimile number of the multi-system operator and his linked local cable operator;
- (b) services offered by the multi-system operator or his linked local cable operator, including the details of geographic areas where such services are available;
- (c) terms and conditions of service offered by the multi-system operator and his linked local cable operator;
- (d) Quality of Service parameters specified by the Authority in respect of each of the services;
- (e) Quality of Service promised by the multi-system operator or his linked local cable operator, as the case may be, in respect of each service and geographic area;
- (f) details about equipment offered to the consumer by the multi-system operator or his linked local cable operator, as the case may be, in respect of any of the services;
- (g) right of consumers under the different regulations, orders and directions issued by the Authority; and in particular those relating to tariff;
- (h) the duties and obligations of the multi-system operator or his linked local cable operator, as the case may be, under the different regulations, orders and directions issued by the Authority and in particular those relating to tariff;
- (i) Consumer Care Number;
- (j) complaint redressal mechanism, including complaint redressal procedure and the time limits for redressal of complaints;

- (k) e-mail, contact address, telephone number and facsimile number of the Nodal Officers and time limits for disposal of complaints;
- (l) procedure for termination or disconnection of each service offered by the multi-system operator or his linked local cable operator, as the case may be; and
- (m) any other information that may be specified by the Authority from time to time.

(2) The 'Consumer's Charter for digital addressable cable TV systems' shall be prepared in Hindi, English and the local language of each service area.

(3) The 'Consumer's Charter for digital addressable cable TV systems' shall be available for reference at every office of the multi-system operator or its linked local cable operator, complaint centre and on the website of the multi-system operator or his linked local cable operator, as the case may be.

(4) A copy of the 'Consumer's Charter for digital addressable cable TV systems' or its abridged version containing salient features such as terms and conditions of service, the Consumer Care Number, contact details of complaint centre and the Nodal Officers, procedure and time limit for redressal of complaints and disposal of complaints shall be provided by the multi-system operator or his linked local cable operator, as the case may be, to each consumer at the time of subscription for service.

(5) A copy of the 'Consumer's Charter for addressable cable TV systems' shall be filed with the Authority before commencement of service.

(6) The multi-system operator or his linked local cable operator, as the case may be, shall file with the Authority, by the 15th January of every year, a fresh copy of the 'Consumer's Charter for digital addressable cable TV systems' incorporating all changes effected.

CHAPTER V**MISCELLANEOUS**

13. Inspection and auditing----(1) Every multi-system operator shall maintain complete and accurate records of redressal of complaints by his complaint centre and the Nodal Officer.

(2) The Authority may, if it considers it expedient so to do, and to ensure compliance of the provisions of these regulations, by order in writing, direct any of his officers or employees or an independent agency appointed by the Authority to,----

(a) inspect the complaint centre and the office of Nodal Officer and the records maintained under sub-regulation (1); or

(b) get the records maintained under sub-regulation (1) audited.

14. Application of other laws not barred----The provisions of these regulations shall be in addition to, and not in derogation of, any other law for the time being in force.

15. These regulations not to apply in certain cases.---(1) Nothing contained in these regulations shall apply to any matter or issue for which,---

(a) any proceedings before any court or tribunal are pending; or

(b) a decree, award or an order has already been passed by any competent court or tribunal or authority or forum or commission, as the case may be.

16. Interpretation.----In case of any doubt regarding interpretation of any of the provisions of these regulations, the clarification issued by the Authority shall be final and binding.

WASI AHMAD, Advisor (B & CS)

[ADVT. III/4/Exty./142/12]

Note : The Explanatory Memorandum explains the objects and reasons of the Consumer's Complaint Redressal (Digital Addressable Cable TV Systems) Regulations, 2012 (13 of 2012).

Annexure**Explanatory Memorandum****I- Background:**

1. Consumer protection is one of the focus areas of TRAI. The Authority has taken several measures to protect the interest of consumers, facilitated availability of broadcasting and cable television services at affordable price and has ensured Quality of Service provided in broadcasting and cable television sector.

2. Effective redressal of consumer complaints is, therefore, of prime importance. While the measures taken by TRAI so far have been, by and large effective, the effort in this regard is a continuous process and requires to be reviewed from time to time to improve the effectiveness of complaint redressal. TRAI has already issued Quality of Service (QoS) regulations for the cable TV services in the notified CAS areas in the year 2006, for DTH services in the year 2007 and for cable TV services in non-CAS areas in the year 2009. These regulations are:

- (i) The Standards of Quality of Service (Broadcasting and Cable Television-CAS areas) Regulation 2006 dated 23.08.2006.
- (ii) The Standards of Quality of Service (Broadcasting and Cable Services) (Cable Television Non-CAS Areas) Regulations, 2009 dated 24th February, 2009.
- (iii) The Direct to Home Broadcasting Services (Standards of Quality of Service and Redressal of Grievances) Regulations, 2007 dated 31st August, 2007 along with its amendment date 12.03.2009.

These regulations provide a framework for redressal of consumer complaints. However, there has not been any separate regulation for redressal of consumer complaints. Keeping in view the importance of consumer protection, a separate regulation has been issued for consumer complaint redressal in the case of digital addressable cable TV systems.

3. The inherent limitations, of capacity constraints and non-addressability, in the analog cable TV systems has posed several challenges in the sector such as limited consumer choice, non transparent business transactions etc. After undertaking a public consultation process, the

Authority, on 5th August 2010, gave its recommendations to the Government on implementation of Digital Addressable Cable TV Systems (DAS) in the country along with a roadmap to achieve the same.

4. The Government, on 25th October, 2011, issued an Ordinance amending the Cable Television Networks (Regulation) Act, 1995, enabling the implementation of digital addressable cable TV systems in India. Thereafter, the Government also issued a notification dated 11th November, 2011, which laid down the roadmap for implementation, in a phased manner, in four phases starting from June 2012 to December, 2014. The Ordinance dated 25th October, 2011, subsequently, in December, 2011, became an Act.

5. Considering the amended provisions of the Cable Television Networks (Regulation) Act, 1995, and the notification dated 11.11.2011 mentioned above, the Authority initiated a consultation process on the issues relating to implementation of digital addressable cable TV systems. In this connection a consultation paper was issued on 22.12.2011 titled "Issues related to Implementation of Digital Addressable Cable TV Systems". On the aspect of the quality of service, the issues for the consultation are related to benchmarks for QoS standards for the digital addressable cable TV systems, procedure and time limits for handling consumer complaints, provisions of service, set top box and billing related issues etc. An Open House Discussion (OHD) was also held in New Delhi on 13th March, 2012. While quality of service norms have been prescribed in a separate QoS regulations titled the Standards of Quality of Service (Digital Addressable Cable TV Systems) Regulations, 2012 (12 of 2012), the present regulations focus on the consumer's complaint redressal mechanism in the Digital Addressable Cable TV Systems.

II- Analysis of the issue

6. The following is a summary of main issues, stakeholder comments and analysis thereon:-

7. The issues for consultation in respect to consumer's complaint redressal mechanism are establishment of call centres, time limits for attending the complaints and redressal of grievances of the consumers, appointment of nodal officers for redressal of grievances of the

consumers, maintenance of records of consumer complaints and redressal of the complaints forwarded by the Authority to the multi-system operators(MSOs).

8. Majority of the broadcasters, MSOs and individuals have stated that they agree with the proposed quality of service norms. A few of the local cable operators(LCOs) have mentioned that in case of complaints of 'no signals', the responsibility could also lie with the broadcasters. There is a suggestion that the time limit for attending/responding to the complaints should be twenty four (24) hours instead of eight (8) hours as proposed. It has also been suggested that in case of 'no signals' complaints, the time limit should be seventy two (72) hours instead of twenty four (24) hours as proposed and for all other types of complaints also the time limit should be seventy two (72) hours instead of forty eight (48) hours as proposed.

9. In the digital addressable cable TV system, since MSO is responsible for headend and associated systems such as conditional access system and subscriber management system, the responsibility for ensuring the norms for quality of service matters is of the Multi-system operator or his linked local cable operator. The provisions in the present regulations, therefore, make the MSO responsible for attending to and responding to the consumer complaints/ request for service within the prescribed time limits. Considering the majority view, the Authority is of the view that the time limits prescribed are adequate.

10. The regulations provide for the establishment of a complaint centre with a toll free "Consumer Care Number". Since a sizeable segment of consumers are from the rural areas and the low income group, it is necessary that the IVRS menu should have an option of the consumers being able to speak to the customer care agent. Hence, a provision has been made in these regulations prescribing the manner in which the IVRS menu shall be managed including the provision for speaking to a customer care agent.

11. To address the problem of low awareness about the existing complaint redressal mechanism, a provisions has been in the regulations for advertisement about the complaint

centre and Nodal Officer to be published every six months in two newspapers and also such information should be given through website, bills, vouchers, complaint centres etc.

12. It has been mandated in these regulations that every complaint shall be registered by giving a unique docket number, which should remain in the system for at least three months. The docket number along with date and time of registration and the time limit for resolution of the complaint would be communicated to the consumer. The customer shall also be informed of the action taken. The regulations mandate the MSO directly or through linked local cable operator to implement the web-based complaint system.

13. The Authority is of the view that the complaint centres are essentially registration and response centre and do not themselves deal with the resolution of complaints. They only facilitate registration of consumer complaint and the level at which a problem is resolved within a company depends upon the complexity of the issue involved. If the consumer is not satisfied with the resolution of the complaints, he can approach the next tier – the Nodal Officer for redressal of his complaints.

14. The regulations make provisions for the time bound resolution of complaints received by the Authority and referred to MSO. The regulations also provide for a Consumer's Charter. Keeping the interest of the consumer, the Authority has prescribed detailed guidelines, regarding material to be published in the Consumer's Charter.

15. These regulations are in addition to, and not in derogation of, any other law for the time being in force. At any point of time, either during the redressal of the complaint under these regulations or thereafter, consumer can seek legal remedy under any law for the time being in force.
